

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENERAPAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN MODEL KANO

(Studi Kasus pada Asrama Mahasiswa Griya Brawijaya Universitas Brawijaya Malang)

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS THE QUALITY OF SERVICE USING THE APPLICATION OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND KANO MODEL

(Case Study at Dormitory of Griya Brawijaya University of Brawijaya Malang)

Etta Wahyu Ramadhan¹⁾, Nasir Widha Setyanto²⁾, Remba Yanuar Efranto³⁾

Program Studi Teknik Industri Universitas Brawijaya

Jalan Mayjen Haryono 167, Malang, 65145, Indonesia

E-mail: ramadhanetta@rocketmail.com¹⁾, nazzyr.lin@ub.ac.id²⁾, remba@ub.ac.id³⁾

Abstrak

*Griya Brawijaya merupakan salah satu unit bisnis dari Universitas Brawijaya yang menyediakan beberapa jenis pelayanan jasa, salah satunya adalah asrama mahasiswa. Dalam sektor jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Manajemen Griya Brawijaya telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi pada kenyataannya masih terdapat keluhan penghuni mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, manajemen Griya Brawijaya juga tidak pernah melakukan pencatatan mengenai keluhan penghuni serta belum pernah melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan penghuni asrama. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada asrama mahasiswa Griya Brawijaya, maka diperlukan penelitian dengan menggunakan penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Model Kano*. Penerapan metode ini dilakukan agar dapat mengetahui prioritas atribut yang harus diperbaiki dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan pada Griya Brawijaya. Dari hasil penerapan metode tersebut dapat diketahui urutan prioritas atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya oleh pihak Griya Brawijaya yaitu kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama, kondisi tempat tidur, kondisi fisik almari, fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan dan yang terakhir adalah kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan.*

Kata kunci: *Kepuasan Konsumen, Importance Performance Analysis (IPA), Model Kano, Asrama Mahasiswa Griya Brawijaya*

1. Pendahuluan

Pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Disadari atau tidak setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa atau layanan. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 2008). Dalam sektor jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada konsumen.

Griya Brawijaya adalah salah satu unit bisnis dari Universitas Brawijaya yang

menyediakan pelayanan jasa berupa asrama mahasiswa, penginapan umum, kantin dan mini market. Asrama mahasiswa Griya Brawijaya terletak di dalam kompleks kampus dan merupakan salah satu fasilitas pendukung pendidikan yang disediakan untuk mahasiswa Universitas Brawijaya. Manajemen Griya Brawijaya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi penghuni asrama, tetapi pada kenyataannya masih terdapat keluhan mengenai ketidakpuasan penghuni terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak Griya Brawijaya. Setelah dilakukan observasi lapangan diperoleh beberapa keluhan penghuni asrama yang tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Keluhan Penghuni Asrama Kepada Pihak Griya Brawijaya

No	Keluhan Penghuni Asrama
1	Wifi sulit untuk diakses dan sering bermasalah
2	Fasilitas utama (tempat tidur, kursi dan almari) kurang baik
3	Keadaan lingkungan di sekitar asrama kurang aman
4	Karyawan Griya Brawijaya kurang ramah dalam melayani konsumen
5	Penerangan kamar asrama masih kurang
6	Penanganan komplain masih lambat dan kurang mendapat respon
7	Lahan parkir kurang memadai

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat bahwa masih terdapat banyak keluhan dari penghuni asrama terhadap pihak Griya Brawijaya. Pada kenyataannya, manajemen Griya Brawijaya tidak memiliki data mengenai keluhan yang dilakukan penghuni asrama karena tidak pernah dilakukan pencatatan mengenai keluhan yang telah disampaikan oleh penghuni asrama. Griya Brawijaya juga belum pernah melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan penghuni asrama terhadap pelayanan yang diberikan sehingga masih belum ada alat ukur yang jelas untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni asrama Griya Brawijaya.

Oleh karena itu, perlu dilakukan pengenalan mengenai cara pengukuran kualitas pelayanan kepada pihak Griya Brawijaya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta mengetahui keinginan penghuni asrama. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan menangani masalah yang ada, perlu dilakukan penelitian pada Griya Brawijaya. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan Griya Brawijaya sehingga nantinya akan dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen Griya Brawijaya serta memberikan kepuasan terhadap penghuni asrama.

Kualitas pelayanan Griya Brawijaya akan dianalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano. Penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano bertujuan untuk membantu dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan, bukan hanya mengetahui apakah harapan konsumen telah terpenuhi atau belum tetapi juga sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut yang lemah dan mempercepat perkembangan inovasi pelayanan dengan mengidentifikasi atribut - atribut *attractive* (Puspitasari, Suliantoro dan Kusumawardhani, 2010). Penerapan metode

Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano juga dapat menjadi salah satu cara untuk membantu pihak Griya Brawijaya dalam menentukan prioritas atribut yang dianggap penting oleh penghuni asrama sebagai upaya perbaikan pelayanannya.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah disampaikan, maka dapat di buat beberapa rumusan masalah, yaitu atribut kualitas pelayanan apa saja yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan harus ditingkatkan, atribut manakah yang harus diprioritaskan untuk lebih diperhatikan kinerjanya agar sesuai dengan keinginan penghuni asrama, dan rekomendasi perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan asrama Griya Brawijaya.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi - informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variable-variabel yang ada (Mardalis, 2008).

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder.

2.1.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan langsung melalui wawancara dan penyebaran kuisioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *probability sampling* karena populasinya merupakan populasi terbatas (finit) yaitu populasi yang bisa diketahui jumlah maupun identitas anggota populasinya (Sumanto, 1995). *Probability sampling* (sampel probabilitas) mengandung arti bahwa setiap sampel dipilih berdasarkan prosedur seleksi dan memiliki peluang yang sama untuk dipilih (Kuncoro, 2003). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Cluster Sampling*. *Cluster Sampling* adalah sampel acak sederhana dimana setiap sampling unit terdiri dari kumpulan atau kelompok elemen (Supranto, 1992). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh penghuni asrama Griya Brawijaya putra dan putri

sebanyak 372 orang. Sampel untuk kuisioner pendahuluan dari penelitian ini diambil sebanyak 10% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 37 sampel. Rincian jumlah pembagian sampel tiap gedung dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Pembagian Sampel Tiap Gedung Untuk Kuisioner Pendahuluan

Gedung	Jumlah Penghuni	Jumlah Sampel
A	121	12
B	101	10
C	30	3
D	120	12
Jumlah	372	37

Sampel untuk kuisioner penelitian diambil sebanyak 63 kuisioner sebagai tambahan dari jumlah sampel yang telah diambil sebelumnya sehingga jumlahnya menjadi 100 responden. Rincian jumlah pembagian sampel tiap gedung dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Pembagian Sampel Tiap Gedung Untuk Kuisioner Penelitian

Gedung	Jumlah Penghuni	Jumlah Sampel
A	121	21
B	101	17
C	30	5
D	120	20
Jumlah	372	63

Karakteristik sampel yang akan diambil adalah penghuni asrama mahasiswa Griya Brawijaya Universitas Brawijaya.

2.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder pada penelitian ini adalah data jumlah penghuni asrama yang diperoleh dari pihak Griya Brawijaya.

2.2 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian dan memperoleh penyelesaian dari permasalahan yang ada.

1. Pengujian data kuisioner pendahuluan

a. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Karena instrumen yang digunakan menggunakan jawaban berskala maka uji reliabilitas menggunakan teknik korelasi *product moment*. Data dikatakan reliabel apabila memiliki nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$

1) Jika data reliabel maka dilanjutkan ke tahap berikutnya.

2) Jika data tidak reliabel maka dilakukan perbaikan kuisioner dan melakukan penyebaran ulang.

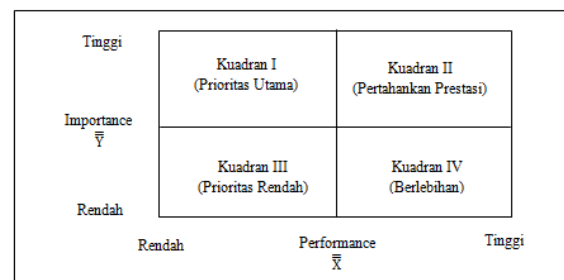
b. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran atas apa yang diukur. Data dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Data yang diuji validitasnya merupakan data yang diperoleh dari kuisioner pendahuluan 2.

1) Jika data valid maka dilanjutkan ke tahap berikutnya.

2) Jika data tidak valid maka data atau atribut yang tidak valid tersebut akan dihapus dan tidak akan digunakan lagi pada kuisioner penelitian.

- Identifikasi atribut pelayanan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)
Menganalisis dan mengklasifikasikan atribut ke dalam kategori Prioritas Utama, Pertahankan Prestasi, Prioritas Rendah dan Berlebihan.



Gambar 1. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

Sumber: Rangkuti (2003)

- Identifikasi atribut dengan Model Kano
Mengklasifikasikan atribut ke dalam kategori Kano yaitu antara lain *Questionable* (Diragukan), *Reverse* (kemunduran), *Attractive* (menarik), *Indifferent* (Netral), *One dimensional* (satu ukuran) dan *Must be* (keharusan).

- Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano.

Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano dapat menentukan atribut mana yang harus menjadi prioritas untuk diperbaiki sesuai dengan urutan yang harus diprioritaskan terlebih dahulu. Cara penentuan prioritas atribut berdasarkan *Importance Performance*

Analysis (IPA) dan Model Kano adalah sebagai berikut:

- a. Urutan prioritas berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu (Puspitasari, Suliantoro dan Kusumawardhani, 2010):
 - 1) Prioritas Utama (Kuadran I)
 - 2) Pertahankan Prestasi (Kuadran II)
 - 3) Berlebihan (Kuadran IV)
 - 4) Prioritas Rendah (Kuadran III)
- b. Untuk kuadran II (Pertahankan Prestasi) dan kuadran IV (Berlebihan) dianggap sebagai kekuatan sehingga urutan prioritas untuk kategori Kano yaitu (Wu, Tang dan Shyu, 2010):
 - 1) *Attractive* (menarik)
 - 2) *One dimensional* (satu ukuran)
 - 3) *Must be* (keharusan)
- c. Untuk kuadran I (prioritas utama) dan kuadran III (prioritas rendah) dipertimbangkan sebagai kelemahan sehingga urutan prioritas untuk kategori Kano yaitu (Wu, Tang dan Shyu, 2010):
 - 1) *Must be* (keharusan)
 - 2) *One dimensional* (satu ukuran)
 - 3) *Attractive* (menarik)
- d. Apabila terdapat banyak atribut yang sama dalam kategori Kano, tingkat kepentingan dapat menjadi “bobot” untuk membedakannya (Wu, Tang dan Shyu, 2010).

3. Hasil dan Pembahasan

Atribut pertanyaan yang digunakan dalam kuisioner pendahuluan yaitu sebanyak 26 pertanyaan yang dapat dilihat pada Lampiran 1.

3.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner pendahuluan sebanyak dua kali kepada 37 responden yang sama dalam waktu yang berbeda yaitu dengan selang waktu selama 5 hari.

3.1.1 Tingkat Kinerja

Uji reliabilitas pada tingkat kinerja dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* yang kemudian hasil perhitungannya (r_{hitung}) akan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dicari dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) = 35 sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,325.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

No	Kode Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
1	T1	0.358	0.325	Reliabel
2	T2	0.385	0.325	Reliabel
3	T3	0.702	0.325	Reliabel
4	T4	0.563	0.325	Reliabel
5	T5	0.533	0.325	Reliabel
6	T6	0.662	0.325	Reliabel
7	T7	0.804	0.325	Reliabel
8	T8	0.405	0.325	Reliabel
9	T9	0.586	0.325	Reliabel
10	T10	0.572	0.325	Reliabel
11	T11	0.684	0.325	Reliabel
12	T12	0.774	0.325	Reliabel
13	RL1	0.832	0.325	Reliabel
14	RL2	0.747	0.325	Reliabel
15	RL3	0.711	0.325	Reliabel
16	RL4	0.677	0.325	Reliabel
17	RS1	0.676	0.325	Reliabel
18	RS2	0.669	0.325	Reliabel
19	A1	0.710	0.325	Reliabel
20	A2	0.559	0.325	Reliabel
21	A3	0.599	0.325	Reliabel
22	A4	0.652	0.325	Reliabel
23	E1	0.554	0.325	Reliabel
24	E2	0.703	0.325	Reliabel
25	E3	0.793	0.325	Reliabel
26	E4	0.766	0.325	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas pada Tabel 4 dapat terlihat bahwa untuk tingkat kinerja seluruh atribut memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga seluruh atribut untuk tingkat kinerja dapat dikatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuisioner yang telah disebarkan dapat diandalkan sebagai alat ukur.

3.1.2 Tingkat Kepentingan

Uji reliabilitas untuk tingkat kepentingan dilakukan dengan cara perhitungan yang sama persis dengan uji reliabilitas untuk tingkat kinerja.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

No	Kode Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
1	T1	0.855	0.325	Reliabel
2	T2	0.720	0.325	Reliabel
3	T3	0.534	0.325	Reliabel
4	T4	0.380	0.325	Reliabel
5	T5	0.806	0.325	Reliabel
6	T6	0.615	0.325	Reliabel
7	T7	0.637	0.325	Reliabel
8	T8	0.713	0.325	Reliabel
9	T9	0.830	0.325	Reliabel
10	T10	0.764	0.325	Reliabel
11	T11	0.864	0.325	Reliabel
12	T12	0.967	0.325	Reliabel
13	RL1	0.816	0.325	Reliabel
14	RL2	0.830	0.325	Reliabel
15	RL3	0.822	0.325	Reliabel
16	RL4	0.859	0.325	Reliabel
17	RS1	0.662	0.325	Reliabel
18	RS2	0.631	0.325	Reliabel
19	A1	0.833	0.325	Reliabel
20	A2	0.655	0.325	Reliabel
21	A3	0.855	0.325	Reliabel
22	A4	0.807	0.325	Reliabel
23	E1	0.813	0.325	Reliabel
24	E2	0.637	0.325	Reliabel
25	E3	0.772	0.325	Reliabel
26	E4	0.844	0.325	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan pada Tabel 5 dapat terlihat bahwa seluruh atribut memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga seluruh atribut untuk tingkat kepentingan dapat dikatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuisioner yang telah disebarkan dapat diandalkan sebagai alat ukur.

3.2 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Hasil pengujian ini dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai r_{hitung} dari masing-masing atribut lebih besar dari nilai r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dicari dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) = 35 sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,325.

3.2.1 Tingkat Kinerja

Perhitungan untuk uji validitas tingkat kinerja ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan cara perhitungan yang hampir sama dengan uji reliabilitas yang telah dilakukan sebelumnya. Perbedaan antara uji validitas dan reliabilitas yaitu terletak pada penggunaan X dan Y. Pada uji validitas ini X merupakan nilai skor tiap pertanyaan dan Y merupakan jumlah skor total dari 26 pertanyaan pada kuisioner. Hasil uji validitas tingkat kinerja secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Validitas Tingkat Kinerja

No	Kode Atribut	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	T1	0.493	0.325	Valid
2	T2	0.448	0.325	Valid
3	T3	0.515	0.325	Valid
4	T4	0.618	0.325	Valid
5	T5	0.328	0.325	Valid
6	T6	0.589	0.325	Valid
7	T7	0.572	0.325	Valid
8	T8	0.501	0.325	Valid
9	T9	0.493	0.325	Valid
10	T10	0.525	0.325	Valid
11	T11	0.449	0.325	Valid
12	T12	0.521	0.325	Valid
13	RL1	0.150	0.325	Tidak Valid
14	RL2	0.650	0.325	Valid
15	RL3	0.458	0.325	Valid
16	RL4	0.691	0.325	Valid
17	RS1	0.575	0.325	Valid
18	RS2	0.579	0.325	Valid
19	A1	0.736	0.325	Valid
20	A2	0.561	0.325	Valid
21	A3	0.467	0.325	Valid
22	A4	0.581	0.325	Valid
23	E1	0.731	0.325	Valid
24	E2	0.688	0.325	Valid
25	E3	0.746	0.325	Valid
26	E4	0.599	0.325	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa seluruh atribut pada tingkat kinerja dinyatakan valid kecuali atribut RL1 yaitu prosedur pemesanan asrama yang mudah. Atribut ini dianggap tidak valid karena memiliki nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} yaitu $0,150 < 0,325$. Selain itu juga karena skor yang diberikan oleh responden tidak sebanding dengan skor totalnya. Atribut yang tidak valid ini tidak akan digunakan lagi pada kuisioner penelitian selanjutnya.

3.2.2 Tingkat Kepentingan

Uji validitas untuk tingkat kepentingan dilakukan dengan cara yang sama persis dengan uji validitas pada tingkat kinerja. Hasil dari uji validitas secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

No	Kode Atribut	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	T1	0.432	0.325	Valid
2	T2	0.411	0.325	Valid
3	T3	0.668	0.325	Valid
4	T4	0.599	0.325	Valid
5	T5	0.578	0.325	Valid
6	T6	0.610	0.325	Valid
7	T7	0.273	0.325	Tidak Valid
8	T8	0.550	0.325	Valid
9	T9	0.282	0.325	Tidak Valid
10	T10	0.537	0.325	Valid
11	T11	0.549	0.325	Valid
12	T12	0.519	0.325	Valid
13	RL1	0.624	0.325	Valid
14	RL2	0.534	0.325	Valid
15	RL3	0.673	0.325	Valid
16	RL4	0.633	0.325	Valid
17	RS1	0.604	0.325	Valid
18	RS2	0.709	0.325	Valid
19	A1	0.682	0.325	Valid
20	A2	0.515	0.325	Valid
21	A3	0.568	0.325	Valid
22	A4	0.602	0.325	Valid
23	E1	0.590	0.325	Valid
24	E2	0.392	0.325	Valid
25	E3	0.527	0.325	Valid
26	E4	0.568	0.325	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas tingkat kepentingan pada tabel diatas dapat terlihat bahwa atribut T7 dan T9 dianggap tidak valid karena memiliki nilai r_{hitung} yang lebih kecil daripada nilai r_{tabel} yaitu hanya sebesar 0,273 dan 0,282. Dengan demikian, atribut T7 yaitu Ketersediaan air minum (galon) yang cukup dan T9 yaitu tempat menjemur pakaian cukup untuk menampung jemuran tidak akan digunakan lagi pada kuisioner penelitian selanjutnya.

3.3 Penyebaran Kuisioner Penelitian

Kuisioner penelitian merupakan hasil dari kuisioner pendahuluan yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta dihapus item pertanyaan yang tidak valid. Kuisioner penelitian ini berisi 23 atribut pertanyaan. Kuisioner penelitian ini disebarkan kepada 63 responden yang merupakan penghuni asrama Griya Brawijaya.

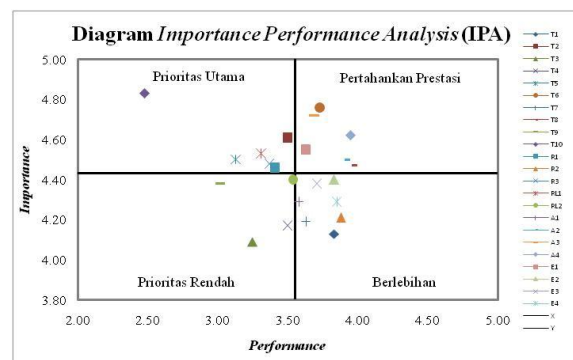
3.4 Identifikasi Atribut Pelayanan Dengan Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil perhitungan rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk tiap atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No	Kode Atribut	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	T1	Penampilan karyawan rapi	3.83	4.13
2	T2	Kondisi tempat tidur	3.50	4.61
3	T3	Kursi kuat saat diduduki	3.25	4.09
4	T4	Kondisi fisik meja	3.50	4.17
5	T5	Kondisi fisik almari	3.13	4.50
6	T6	Kondisi fisik kamar mandi	3.73	4.76
7	T7	Kondisi televisi	3.63	4.19
8	T8	Penerangan yang cukup	3.96	4.47
9	T9	Ketersediaan tempat parkir yang cukup	3.02	4.38
10	T10	Kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama	2.48	4.83
11	RL1	Kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan	3.41	4.46
12	RL2	Kemudahan sistem pembayaran administrasi	3.88	4.21
13	RL3	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan	3.37	4.48
14	RS1	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan	3.31	4.53
15	RS2	Kesediaan petugas dalam memberikan bantuan apabila diperlukan	3.54	4.40
16	A1	Jaminan karyawan melayani dengan sopan dan ramah	3.58	4.29
17	A2	Jaminan suasana nyaman dan cocok sebagai tempat tinggal	3.91	4.50
18	A3	Jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak asrama	3.69	4.72
19	A4	Jaminan kebersihan kamar, gedung dan lingkungan sekitar asrama	3.95	4.62
20	E1	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan asrama	3.63	4.55
21	E2	Karyawan melayani penghuni asrama tanpa membedakan status	3.83	4.40
22	E3	Ketulusan petugas dalam melayani penghuni	3.71	4.38
23	E4	Tutur kata petugas baik	3.85	4.29
Rata-Rata Keseluruhan			3.55	4.43

Berdasarkan perhitungan rata-rata yang telah diperoleh pada tingkat kinerja dan kepentingan, kemudian dibuat dalam bentuk diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan meletakkan skor tingkat kinerja (*performance*) sebagai sumbu mendatar (X) dan tingkat kepentingan (*importance*) sebagai sumbu tegak (Y). Dengan demikian akan dapat diketahui pengelompokan atribut ke dalam setiap kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA). Bentuk diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dibuat berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh sebelumnya dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Pengkategorian Atribut Kualitas Pelayanan Dalam Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) diatas, maka atribut-atribut pelayanan Griya Brawijaya dapat dikelompokkan pada masing - masing kuadran. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran priotas utama yaitu atribut yang dianggap penting tetapi kinerjanya masih diaggap kurang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Atribut - Atribut Pelayanan Yang Termasuk Dalam Kategori Prioritas Utama

Dimensi	Kode Atribut	Pertanyaan
Tangible	T2	Kondisi tempat tidur
	T5	Kondisi fisik almari
	T10	Kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama
Reliability	RL1	Kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan
	RL3	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan
Responsiveness	RS1	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan

Atribut pelayanan Griya Brawijaya yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi dan harus tetap dipertahankan keberadaan serta kinerjanya karena sudah sesuai dengan

keinginan penghuni asrama dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Atribut-Atribut Pelayanan Yang Termasuk Dalam Kategori Pertahanan Prestasi

Dimensi	Kode Atribut	Pertanyaan
Tangible	T6	Kondisi fisik kamar mandi
	T8	Penerangan yang cukup
Assurance	A2	Jaminan suasana nyaman dan cocok sebagai tempat tinggal
	A3	Jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak asrama
	A4	Jaminan kebersihan kamar, gedung dan lingkungan sekitar asrama
Empathy	E1	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan asrama

Atribut-atribut pelayanan yang masuk dalam kategori prioritas rendah dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Atribut-Atribut Pelayanan Yang Termasuk Dalam Kategori Prioritas Rendah

Dimensi	Kode Atribut	Pertanyaan
Tangible	T3	Kursi kuat saat diduduki
	T4	Kondisi fisik meja
	T9	Ketersediaan tempat parkir yang cukup
Responsiveness	RS2	Kesediaan petugas dalam memberikan bantuan apabila diperlukan

Atribut pelayanan Griya Brawijaya yang masuk ke dalam kategori berlebihan dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Atribut - Atribut Pelayanan Yang Termasuk Dalam Kategori Berlebihan

Dimensi	Kode Atribut	Pertanyaan
Tangibles	T1	Penampilan karyawan rapi
	T7	Kondisi televisi
Reliability	RL2	Kemudahan sistem pembayaran administrasi
Assurance	A1	Jaminan karyawan melayani dengan sopan dan ramah
Empathy	E2	Karyawan melayani penghuni asrama tanpa membedakan status
	E3	Ketulusan petugas dalam melayani penghuni
	E4	Tutur kata petugas baik

3.5 Identifikasi Atribut Dengan Model Kano

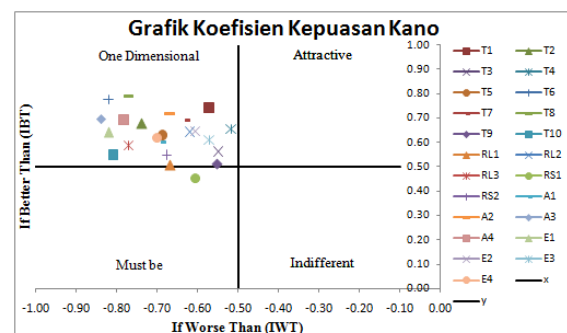
Data yang digunakan untuk menentukan atribut Kano adalah berupa data *functional* dan *dysfunctional* yang diperoleh dari kuisioner

yang telah disebar kepada 100 responden. Hasil dari klasifikasi atribut pelayanan ke dalam kategori Kano dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Hasil Klasifikasi Atribut Pelayanan Dalam Kategori Kano

Kode Atribut	A	O	M	I	Q	R	Kategori	IWT	IBT
T1	27	47	10	16	0	0	O	-0.57	0.74
T2	14	53	20	12	0	0	O	-0.74	0.68
T3	15	41	14	30	0	0	O	-0.55	0.56
T4	18	47	4	30	1	0	O	-0.52	0.66
T5	14	48	20	17	1	0	O	-0.69	0.63
T6	10	67	14	8	0	1	O	-0.82	0.78
T7	20	49	14	17	0	0	O	-0.63	0.69
T8	14	65	12	9	0	0	O	-0.77	0.79
T9	18	32	22	26	2	0	O	-0.55	0.51
T10	13	41	39	6	1	0	O	-0.81	0.55
RL1	13	37	29	20	0	0	O	-0.67	0.51
RL2	21	43	19	17	0	0	O	-0.62	0.64
RL3	7	52	25	16	0	0	O	-0.77	0.59
RS1	20	25	35	19	1	0	M	-0.61	0.45
RS2	17	37	30	15	0	0	O	-0.68	0.55
A1	13	47	22	18	0	0	O	-0.69	0.60
A2	26	45	21	7	1	0	O	-0.67	0.72
A3	11	58	25	5	0	1	O	-0.84	0.70
A4	13	56	22	9	0	0	O	-0.78	0.69
E1	10	54	28	8	0	0	O	-0.82	0.64
E2	19	45	15	20	1	0	O	-0.61	0.65
E3	19	42	15	24	0	0	O	-0.57	0.61
E4	12	50	20	18	0	0	O	-0.70	0.62

Berdasarkan hasil identifikasi dengan Model Kano maka diketahui 22 atribut termasuk ke dalam kategori *one dimensional* dan 1 kategori termasuk ke dalam kategori *must be*. Setelah diketahui kategori tiap atribut berdasarkan Model Kano dan sudah diketahui nilai *If Better Than* (IWT) dan *If Worse Than* (IBT) maka langkah selanjutnya yaitu membuat grafik koefisien kepuasan Kano dengan nilai IWT sebagai sumbu X dan nilai IBT sebagai sumbu Y. Grafik koefisien kepuasan Kano dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Kepuasan Konsumen Model Kano

Berdasarkan pada Gambar 3, atribut yang paling penting untuk diperhatikan adalah atribut RS1 yaitu kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan. Atribut ini berada dalam kategori *must be* dengan nilai

IWT sebesar -0,61 yang berarti pengaruh tidak adanya atau tidak terpenuhinya atribut terhadap ketidakpuasan cukup besar karena nilainya masih cukup jauh dari -1.

3.6 Penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano

Hasil penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano dapat dilihat pada Gambar 4.

Importance							
Prioritas Utama		Pertahankan Prestasi					
Kode Atribut	Kategori Kano	Kode Atribut	Kategori Kano				
RS1	M	T6	O				
T10	O	A3	O				
T2	O	A4	O				
T5	O	E1	O				
RL3	O	A2	O				
RL1	O	T8	O				
				Performance			
Kode Atribut	Kategori Kano	Kode Atribut	Kategori Kano				
RS2	O	E2	O				
T9	O	E3	O				
T4	O	A1	O				
T3	O	E4	O				
		RL2	O				
		T7	O				
		T1	O				
Prioritas Rendah		Berlebihan					

Gambar 4. Penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano

Dari hasil pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa atribut yang perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya adalah atribut RS1 yaitu kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan. Penghuni asrama masih menganggap bahwa kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan kinerjanya masih kurang baik padahal tingkat kepentingannya tinggi. Selain itu juga atribut ini termasuk kategori *must be* yang berarti penghuni akan merasa tidak puas jika kinerja petugas dalam menangani keluhan pelanggan rendah, tetapi kepuasan konsumen tidak akan meningkat walaupun kinerja petugas dalam menangani keluhan pelanggan sudah terpenuhi karena penghuni menganggap bahwa atribut ini sudah seharusnya ada dalam sebuah bisnis jasa pelayanan.

Urutan prioritas seluruh atribut yang harus ditingkatkan serta perbaikannya berdasarkan penerapan *Importance*

Performance Analysis (IPA) dan Model Kano dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Urutan Prioritas Atribut Berdasarkan Penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano

No	Kode Atribut	Pertanyaan	Kategori IPA	Kategori Kano	Perbaikan
1	RS1	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan	Prioritas Utama	M	Ditingkatkan
2	T10	Kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama	Prioritas Utama	O	Ditingkatkan
3	T2	Kondisi tempat tidur	Prioritas Utama	O	Ditingkatkan
4	T5	Kondisi fisik almari	Prioritas Utama	O	Ditingkatkan
5	RL3	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan	Prioritas Utama	O	Ditingkatkan
6	RL1	Kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan	Prioritas Utama	O	Ditingkatkan
7	T6	Kondisi fisik kamar mandi	Pertahankan prestasi	O	Dipertahankan
8	A3	Jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak asrama	Pertahankan prestasi	O	Dipertahankan
9	A4	Jaminan kebersihan kamar, gedung dan lingkungan sekitar asrama	Pertahankan prestasi	O	Dipertahankan
10	E1	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan asrama	Pertahankan prestasi	O	Dipertahankan
11	A2	Jaminan suasana nyaman dan cocok sebagai tempat tinggal	Pertahankan prestasi	O	Dipertahankan
12	T8	Penerangan yang cukup	Pertahankan prestasi	O	Dipertahankan
13	E2	Karyawan melayani penghuni asrama tanpa membedakan status	Berlebihan	O	Dipertahankan
14	E3	Ketulusan petugas dalam melayani penghuni	Berlebihan	O	Dipertahankan
15	A1	Jaminan karyawan melayani dengan sopan dan ramah	Berlebihan	O	Dipertahankan
16	E4	Tutur kata petugas baik	Berlebihan	O	Dipertahankan
17	RL2	Kemudahan sistem pembayaran administrasi	Berlebihan	O	Dipertahankan
18	T7	Kondisi televisi	Berlebihan	O	Dipertahankan
19	T1	Penampilan karyawan rapi	Berlebihan	O	Dipertahankan
20	RS2	Kesediaan petugas dalam memberikan bantuan apabila diperlukan	Prioritas rendah	O	Dipertahankan
21	T9	Ketersediaan tempat parkir yang cukup	Prioritas rendah	O	Dipertahankan
22	T4	Kondisi fisik meja	Prioritas rendah	O	Dipertahankan
23	T3	Kursi kuat saat diduduki	Prioritas rendah	O	Dipertahankan

Berdasarkan hasil penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano telah diperoleh urutan atribut yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya agar dapat sesuai dengan keinginan konsumen. Pada Tabel 15 dapat dilihat untuk atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah sebanyak 6 atribut sedangkan atribut yang harus dipertahankan kinerjanya yaitu sebanyak 17 atribut. Urutan atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya yaitu kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama, kondisi tempat tidur, kondisi fisik almari, fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan dan yang terakhir adalah kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan. Sedangkan untuk 17 atribut lainnya harus dipertahankan kinerjanya agar kepuasan konsumen tidak menurun.

4. Penutup

Kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan masuk ke dalam kategori prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu kondisi tempat tidur, kondisi fisik almari, kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama, kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan, fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan dan kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Atribut yang harus diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan dan lebih diperhatikan kinerjanya berdasarkan Model Kano secara berurutan yaitu kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama, kondisi tempat tidur, kondisi fisik almari, fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan dan yang terakhir adalah kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan.
3. Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan asrama Griya Brawijaya yaitu:
 - a. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pada kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan yaitu dengan memberikan

pelatihan pada petugas *front office* agar dapat menangani keluhan penghuni asrama dengan baik serta menyediakan kotak kritik dan saran apabila memungkinkan dengan total biaya yang dibutuhkan sebesar Rp 7.850.000,-.

- b. Untuk meningkatkan kinerja atribut kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama dapat dilakukan dengan cara memberikan penambahan keamanan selain dengan menggunakan sistem *login* yang sudah disediakan oleh Universitas Brawijaya. Selain itu, apabila memungkinkan maka dapat dilakukan penambahan *bandwidth* untuk gedung A, gedung B dan gedung D dengan perkiraan biaya yang dibutuhkan sebesar Rp 33.336.000,- per bulan.
- c. Peningkatan kinerja untuk kondisi tempat tidur yaitu dengan cara mengganti kasur kapuk dengan kasur spons apabila memungkinkan dengan kebutuhan biaya sebesar Rp 121.644.000,-. Apabila tidak sanggup mengganti secara keseluruhan maka dapat dilakukan penggantian kasur secara berkala yaitu dengan melakukan penggantian kasur tiap gedung A, B, C dan D dalam waktu yang berbeda. Jika pihak Griya Brawijaya menganggap harga penggantian kasur terlalu mahal, maka pihak Griya Brawijaya dapat memperbolehkan penghuni asrama untuk membawa kasur sendiri sesuai keinginan penghuni bagi yang merasa tidak puas dengan kasur yang telah disediakan.
- d. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kondisi almari yaitu dengan cara melakukan reparasi atau perbaikan almari yang sudah lama dengan biaya sebesar Rp 28.050.000,-.
- e. Perbaikan yang dapat dilakukan agar penghuni asrama dapat merasa bahwa fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan maka pihak asrama Griya Brawijaya dapat melakukan perbaikan terhadap seluruh fasilitas yang dianggap kurang memuaskan oleh penghuni asrama. Selain itu juga pihak Griya Brawijaya diharapkan dapat memperjelas janji layanan yang akan diberikan kepada calon penghuni asrama agar mereka dapat lebih memahaminya sehingga apabila mereka melakukan komplain terhadap fasilitas yang disediakan saat

telah menghuni asrama, pihak Griya Brawijaya dapat lebih mudah dalam menanganinya

- f. Agar penghuni asrama dapat menganggap harga sewa asrama sesuai dengan fasilitas yang disediakan, maka pihak asrama Griya Brawijaya dapat melakukan perbaikan pada ketiga atribut *tangible* yaitu perbaikan pada koneksi Wifi, kondisi tempat tidur dan kondisi almari.

DAFTAR PUSTAKA

- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mardalis. (2008). *Metode Penelitian. Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Puspitasari, Nia Budi, Henry Suliantoro dan Laila Kusumawardhani. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano*. J@TI Undip, Vol V, No 3, September 2010, hlm 185-198, Semarang.
- Sumanto. (1995). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto, J. (1992). *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wu, Hsin-Hung, Yung-Tai Tang dan Jyh-Wei Shyu. (2010). *An Integrated Approach Of Kano's Model And Importance-Performance Analysis In Identifying Key Success Factors*. African Journal of Business Management Vol. 4 (15), pp. 3238-3250, Taiwan.

Lampiran 1

Tabel Atribut Layanan Yang Digunakan Pada Kuisioner Pendahuluan

No	Dimensi	Kode Atribut	Pertanyaan
1	<i>Tangibles</i>	T1	Penampilan karyawan rapi
2		T2	Kondisi tempat tidur
3		T3	Kursi kuat saat diduduki
4		T4	Kondisi fisik meja
5		T5	Kondisi fisik almari
6		T6	Kondisi fisik kamar mandi
7		T7	Ketersediaan air minum (galon) yang cukup
8		T8	Kondisi televisi
9		T9	Tempat menjemur pakaian cukup untuk menampung jemuran
10		T10	Penerangan yang cukup
11		T11	Ketersediaan tempat parkir yang cukup
12		T12	Kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama
13	<i>Reliability</i>	RL1	Prosedur pemesanan asrama yang mudah
14		RL2	Kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan
15		RL3	Kemudahan sistem pembayaran administrasi
16		RL4	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan
17	<i>Responsiveness</i>	RS1	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan
18		RS2	Kesediaan petugas dalam memberikan bantuan apabila diperlukan
19	<i>Assurance</i>	A1	Jaminan karyawan melayani dengan sopan dan ramah
20		A2	Jaminan suasana nyaman dan cocok sebagai tempat tinggal
21		A3	Jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak asrama
22		A4	Jaminan kebersihan kamar, gedung dan lingkungan sekitar asrama
23	<i>Empathy</i>	E1	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan asrama
24		E2	Karyawan melayani penghuni asrama tanpa membedakan status
25		E3	Ketulusan petugas dalam melayani penghuni
26		E4	Tutur kata petugas baik